

Agar layanan ini berhasil sesuai dengan harapan, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan:

- a. Memahami hal-hal yang termasuk dalam bidang tugasnya.
 - b. Mampu memberikan penjelasan terhadap sesuatu yang perlu dengan lancar, singkat, pada dan jelas.
 - c. Bersikap sopan, santun, dan ramah.
2. Layanan dengan tulisan

Layanan ini merupakan bentuk layanan paling menonjol dalam implementasi tugas, tidak hanya dari aspek jumlah tetapi juga dari aspek peranannya. Sesungguhnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama untuk layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan ini terbagi dalam dua bagian yaitu:

- a. Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya ditujukan kepada orang-orang berkepentingan supaya memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi.
 - b. Layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan.
3. Layanan dalam bentuk perbuatan

Layanan ini sering terkombinasi dengan layanan lisan, sebab hubungan lisan terbanyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya diperbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan pokok orang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Sedangkan prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003, meliputi:

1. Kesederhanaan, Prosedur/ tata cara pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, Adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Prosedur/ tata cara pelayanan umum, Persyaratan Pelayanan umum, baik teknis maupun administrasi,
 - b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- c. Rincian biaya/ tarif pelayanan umum dan tatacara pembayaran,
 - d. Hak dan Kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/ kelengkapan sebagai alat untuk memastikan mulai dari proses pelayanan umum hingga kepenyelesaiannya,
 - e. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas, dan atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan).
3. Kepastian Waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 4. Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
 5. Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 6. Tanggung Jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 7. Kelengkapan sarana dan prasarana, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

